



Administrador de Voz INDeX

Administrador de Colas



Contenidos

Administrador de Colas	3	Destinos del Plan de Cola	19
Visión general del Administrador de Colas.....	3	Cambio de los Destinos en Pantalla.....	19
ACA INDeX.....	4	Asociación de un Plan y un Destino	19
Conceptos importantes	4	El Asistente de Asociación de Cola.....	20
Áreas No Cubiertas por este Manual	4	Iniciar Asistente	20
Pantalla del Administrador de Colas	5	Seleccionar Plan.....	20
La Pantalla de los Planes de cola	6	Seleccionar Tipo de Destino	21
La Pantalla del Directorio de Destinos	7	Obtener Destino.....	21
La Barra de herramientas	8	Presentación Preliminar del Saludo de	
Utilización del Administrador de Colas9		Destino	22
Puesta en marcha del Administrador de Colas9		Finalizar	22
Edición de la Extensión.....	9	Eliminar una Asociación.....	23
Selección y Cambio del Servidor	10	Grabación de Saludos de Destino.....	23
Salida del Administrador de Colas	10	Selección de un Destino del Directorio de	
Planes de Colas.....	11	Destinos.....	23
Creación de un Plan Nuevo	11	Selección de Destinos a través del Plan	
El Asistente del Plan de cola	11	de cola.....	24
Nombre del Plan.....	11	Comprobación de los Planes.....	25
Duración de Fase y Acciones	12	Presentación Preliminar de un Plan	25
Revisión del Plan.....	13	Simulación de un Plan.....	26
Terminar Asistente.....	13	Índice	29
Edición de un Plan	14		
Añadiendo Acciones	14		
Moviendo Acciones.....	14		
Ejecución del Asistente de Modificación			
del Plan.....	14		
Utilización de Intervenir	14		
Reencaminar Llamadas de Espera a			
Otros Servicios	15		
Propiedades del Plan.....	15		
Alteración de la duración de las fases	16		
Propiedades de la Acción TER	16		
Grabación de un Saludo de Plan (Plan			
Greeting).....	17		
Propiedades de Posición de			
Conversación.....	17		
Grabación de Saludos de Destino	17		
Asociación de un Plan y Destinos.....	18		
Duplicación de un Plan	18		
Eliminación de un Plan	18		

Administrador de Colas

Visión general del Administrador de Colas

El propósito del Administrador de colas es crear planes de cola. Estos son asociados después con extensiones de destino y grupos de extensión de destino en la centralita INDeX.

Cada plan de cola expone con detalle la secuencia de saludos e información que deben ser reproducidos a las llamadas haciendo cola para los destinos asociados del plan de cola.

Los planes de cola contienen acciones para:

- Reproducir saludos propios del plan de cola.
- Reproducir saludos propios del destino en el cual la persona que llama está puesta en cola.
- Reproducir la posición en la cola de la persona que llama.
- Reproducir el tiempo estimado de respuesta a la persona que llama (TER).
- Reproducir la tendencia de cola (con qué rapidez las llamadas están siendo respondidas)
- Poner música en espera.

El plan de cola también puede incluir opciones para desviar llamadas a otras acciones (dentro del Administrador de Flujo de Llamadas de Voz INDeX) cuando una cola llega a ser demasiado larga o lenta.

El Administrador de colas incluye herramientas para grabar tanto saludos de destino como del plan. También puede simular y anticipar el funcionamiento de los Planes de cola para verificar una correcta operación.



ACA INDeX

Tanto el Administrador de colas como el ACA INDeX llevan a cabo acciones semejantes pero con diferencias clave. ACA proporciona la manera de hacer cola propia de la línea en la que se recibe una llamada, el Administrador de colas proporciona el modo de hacer cola específica de las extensiones o grupo de destino de llamadas.

No deberían utilizarse ambos productos en el mismo sistema telefónico INDeX ya que los mensajes resultantes proporcionados para las llamadas en espera no pueden ser pronosticados y no serían sistemáticos.

Conceptos importantes

Esta sección hace una lista de las ideas claves para adquirir conocimiento sobre el Administrador de colas.

- **Fase:**
Cada Plan de cola tiene tres fases; Inicio, Espera y Finalización. Cada fase puede incluir un grupo diferente de acciones.
- **Acción:**
Cada fase de un Plan de cola consiste en un número de acciones; Posición de conversación, Reproducir Saludo del plan, etc. El orden y número de la acción para cada plan y fase es variable.
- **Destino:**
Es la extensión o grupo de extensión en el INDeX en el que las llamadas son puestas en cola.
- **TER:**
Es el “Tiempo Estimado de respuesta”. El Administrador de colas basa esto en el tiempo medio que un destino tarda en contestar las llamadas y las posiciones de éstas en la cola.
- **Tendencia:**
Es el tiempo medio que un destino tarda en tratar cada llamada.

Áreas No Cubiertas por este Manual

- **Instalación del Cliente del Administrador de Colas y del Servidor:**
La instalación del software del Servidor del Administrador de colas y del Cliente se explica con detalle en el Manual de Instalación del Servidor de Voz INDeX.

Pantalla del Administrador de Colas

La pantalla del Administrador de colas se divide en dos partes principales.

– **Columna de los Planes de cola:**

La parte izquierda muestra los planes de cola. Estos pueden ser expandidos o contraídos para mostrar más o menos información. Véase *"Pantalla de los Planes de cola" en la página 6.*

– **Directorio de Destinos:**

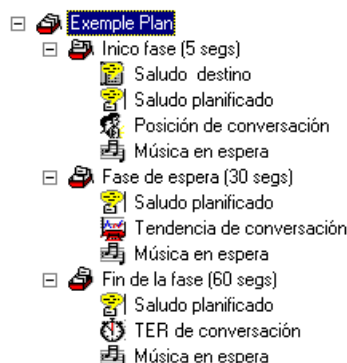
La parte derecha muestra el directorio de destinos. Estas listas contienen las extensiones y grupos de extensiones en el sistema telefónico INDeX. Véase "La Pantalla del Directorio de Destinos" en la página 7.



En la parte superior de la pantalla el Administrador de colas proporciona varias herramientas para editar y comprobar los planes de cola. Véase "La Barra de herramientas" en la página 8.

La Pantalla de los Planes de cola

Los Planes de cola son mostrados como un árbol jerárquico. Un doble clic en los símbolos  abre o cierra bifurcaciones del árbol para mostrar u ocultar más información.



- **Fases:** Cada plan contiene tres fases distintas, éstas son:
 - **Fase de Inicio:**  Inicio fase (5 segs)
Contiene las acciones reproducidas a las llamadas recibidas después de sus primeros **x** segundos de espera para un destino asociado.
 - **Fase de Espera:**  Fase de espera (30 segs)
Contiene las acciones reproducidas a las llamadas recibidas cada **y** segundos después de que terminen las acciones de la fase de Inicio.
 - **Fase de Finalización:**  Fin de la fase (60 segs)
Contiene las acciones reproducidas a las llamadas recibidas cuando el Administrador de colas pronostica que su TER es inferior a **z** segundos o son la primera llamada en la cola.
- **Acciones:** Estos son los elementos que pueden utilizarse dentro de cada fase de un plan de cola:
 - **Saludo del Plan (Plan Greeting):**  Saludo planificado
Reproduce un saludo asociado con el plan de cola particular.
 - **Saludo de Destino:**  Saludo de destino
Reproduce un saludo asociado con el número de destino de la llamada recibida.
 - **Posición de Conversación:**  Posición de conversación
Informa a la persona que llama de su posición en la cola para su destino.
 - **Tendencia de Conversación:**  Tendencia de conversación
Informa a la persona que llama de la frecuencia con que el destino está respondiendo las llamadas. El Administrador de colas controla el tiempo medio que una extensión o grupo asociado con un plan de cola tarda actualmente en completar llamadas. El valor es el de la tendencia de destino.
 - **TER de Conversación:**  TER de conversación
Informa a la persona que llama del tiempo estimado para contestar (TER). El TER se basa en la tendencia actual de los destinos (tiempo medio para completar llamadas) y en la posición de las personas que llaman en las colas.
 - **Música en Espera:**  Música en espera
Reproduce la fuente de música en espera asociada (a través de la programación INDeX) con la línea donde se recibió la llamada. La música en espera permanece a la escucha hasta el siguiente grupo de mensajes.

La Pantalla del Directorio de Destinos

El directorio de destinos es tomado directamente de las extensiones o grupos de extensiones en el sistema telefónico INDeX. Puede ser configurado para mostrar únicamente destinos que han sido asociados con un plan de cola, destinos que no han sido asociados con un plan de cola o todos los destinos.

Puede agarrar los bordes de los botones etiquetados de la columna para cambiar el tamaño del ancho de la misma.

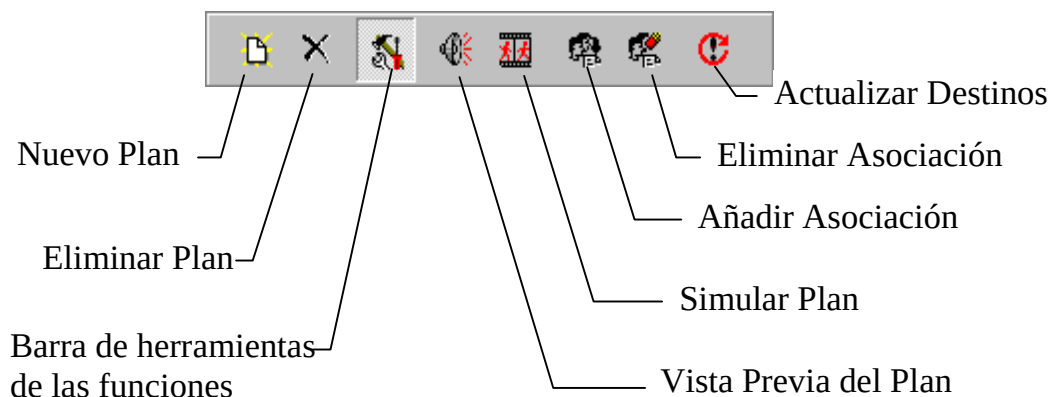
Destino	Nombre	Plan de colas	Comentario
 0	OPERATOR		
 10	Tous		
 99	Groupes		
 111	Messagerie		
 200			
 201			
 202			

- **Destino:**
La extensión o número del directorio del grupo de extensión en el sistema telefónico INDeX.
- **Nombre del Directorio:**
La extensión o nombre del directorio del grupo de extensión en el sistema telefónico INDeX.
- **Plan de cola:**
El nombre del plan de cola con el que el destino ha sido asociado.
- **Comentario:**
Es una nota añadida cuando el destino fue asociado con un plan de cola.

A través de la opción **A**sociaciones en la barra de menús puede seleccionar **M**ostrar **T**odos los Destinos, **M**ostrar Destinos Asociados o **M**ostrar Destinos **N**o Asociados.

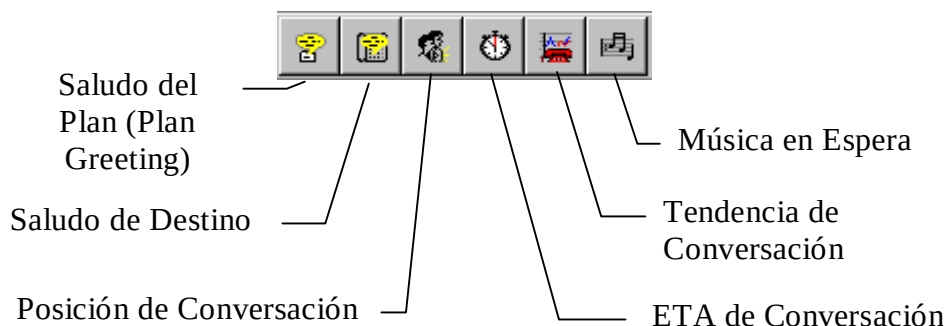
La Barra de herramientas

La barra de herramientas proporciona el acceso a una gama de funciones del Administrador de colas. Las opciones en la barra de herramientas pueden aparecer destacadas en gris a menos que el elemento apropiado (un Plan de cola o Destino) esté seleccionado en la pantalla de abajo.



Barra de herramientas de las acciones:

Esta barra de herramientas se muestra o se esconde con el botón . Su posición se puede mover haciendo clic y arrastrando el cursor. Se puede hacer clic y arrastrar las acciones de barra de herramientas a un Plan de cola.



Utilización del Administrador de Colas

Puesta en marcha del Administrador de Colas

La Barra de tareas INDeX debe estar funcionando antes de que pueda iniciar el Administrador de colas.

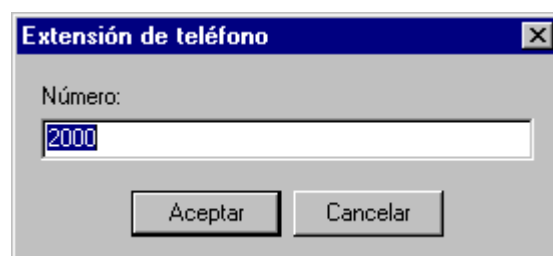
1. En la Barra de tareas INDeX, localice y haga un doble clic en el icono del Administrador de colas .
 - Si aparece un mensaje de **Hallar servidor** véase "Selección y Cambio del Servidor" en la página 10.
2. Después de una breve pausa mientras el cliente conecta con el servidor, la pantalla del Administrador de colas debería aparecer.



- Puede mover y cambiar el tamaño de la pantalla utilizando los controles generales de Windows.
- Colocando el cursor en la línea divisoria entre las diferentes áreas le permite cambiar el tamaño de éstas dentro de la pantalla.
- En las diferentes pantallas de la columna, haciendo clic en el nombre de una columna clasifica la información basada en la misma.

Edición de la Extensión

La utilización del Administrador de colas requiere la grabación y reproducción de varios saludos. Seleccione **Instalar** y después **Número de teléfono** para configurar la extensión que debería ser utilizada para ese propósito.

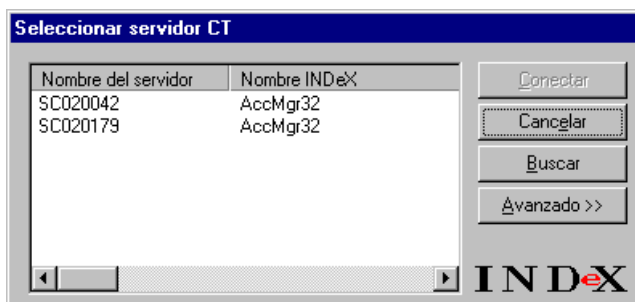


Selección y Cambio del Servidor

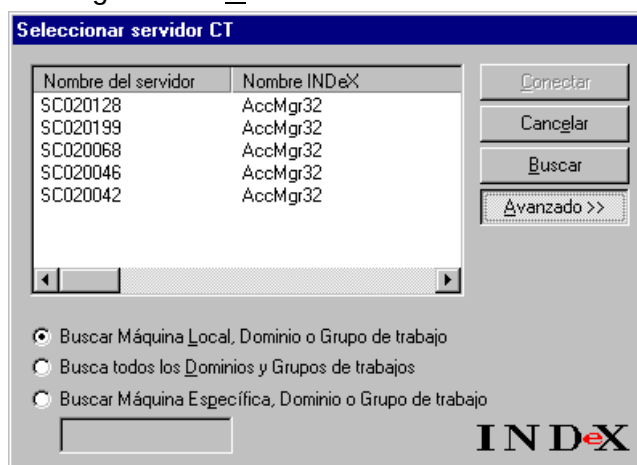
Cuando se inicia, el cliente del Administrador de colas necesita conectarse a un Cartucho del Servidor de Voz. Desde ahí puede acceder a buzones y puertos de voz.

Normalmente hay un solo servidor apropiado en un sistema y el Administrador de colas ya está configurado para conectarse a ese servidor cuando es iniciado. Sin embargo puede ser que ese no sea siempre el caso.

1. En la barra de menú, seleccione **A**rchivo | **C**onexión del servidor.
2. Aparecerá una lista de servidores detectables.



3. Resalte el servidor requerido y después seleccione **C**onectar. Quizás haya una breve pausa mientras el cliente y el servidor se conectan.
4. Si el servidor requerido no aparece en la lista o ningún servidor aparece en ella, seleccione **A**vanzado>>. Seleccione **B**uscar Máquina Específica, Dominio, o Grupo de trabajo, e introduzca **SDX**. Seguidamente haga clic en **B**uscar..



5. Cuando el servidor requerido aparezca en pantalla, destáquelo y luego haga clic en **C**onectar. Quizás haya una breve pausa mientras se conectan el cliente y el servidor.

Salida del Administrador de Colas

Puede abandonar el cliente del Administrador de colas en cualquier momento. Esto no afecta al servidor del Administrador de colas en el Cartucho del Servidor de Voz.

1. Haga clic en el botón de cerrar estándar o en la barra de menú, seleccione **A**rchivo y después **S**alir.

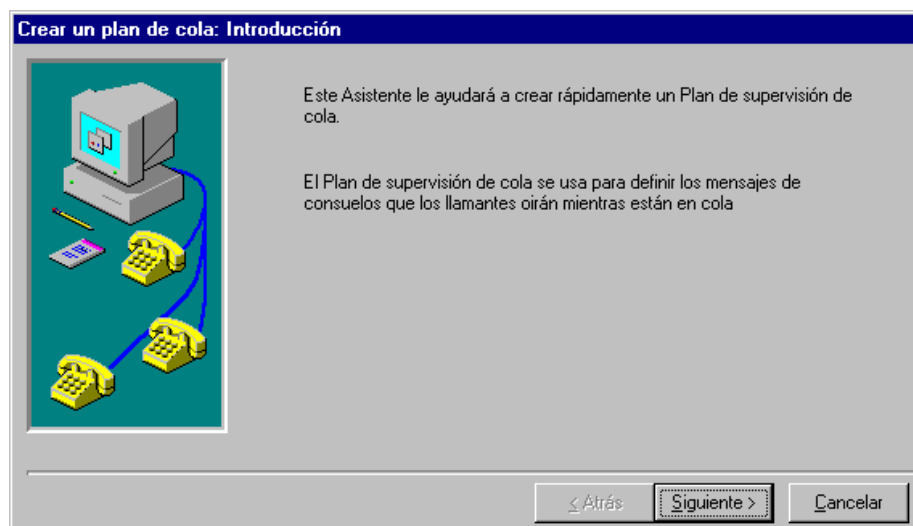
Planes de Colas

Creación de un Plan Nuevo

Para crear un plan nuevo haga clic en  o seleccione **Planes de cola | Plan Nuevo**. Esto inicia el asistente del Plan de colas.

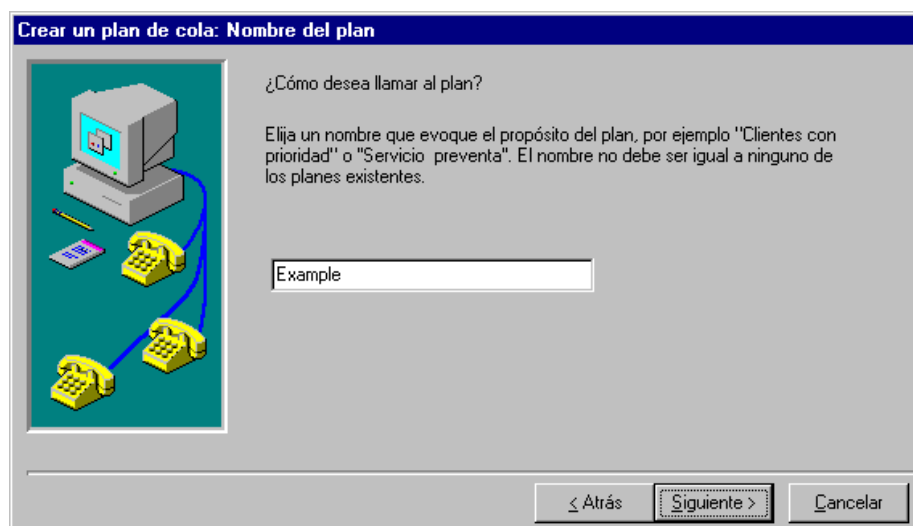
El Asistente del Plan de cola

El siguiente cuadro de diálogo aparece en el comienzo del asistente del Plan de cola. Seleccione **Siguiente>** para continuar o **Cancelar** para detenerse.



Nombre del Plan

Use este paso del asistente para introducir el nombre de los planes de cola.



Duración de Fase y Acciones

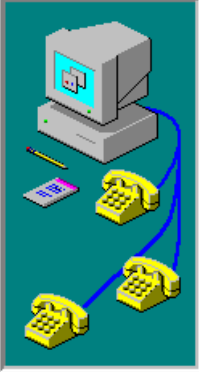
Los dos cuadros de diálogos mostrados abajo son repetidos para cada fase (Inicio, Espera y Finalización) del Plan de cola. Son utilizados para configurar las duraciones y acciones para cada una de ellas.

Nota: Este es también el punto en el que comienza el asistente de Modificación del Plan (véase "Ejecución del asistente de Modificación del Plan" en la página 14).

Intervalo de las Fases:

Use este cuadro de diálogo para configurar el intervalo al que cada fase del Plan de cola debería tener lugar.

Crear un plan de cola: Inicio intervalo servicio



¿Tras cuántos segundos después de que la llamada suene desea que comience la Fase de inicio del servicio?

Este tiempo debe ser suficiente para permitir a los agentes libres contestar la llamada pero no excesivo, ya que los llamantes pueden sentirse abandonados.

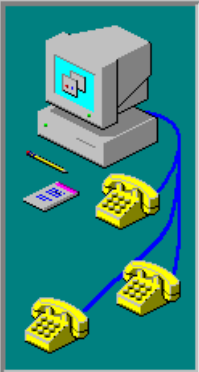
Comenzar el servicio después de segundos

< Atrás Siguiente > Cancelar

Acciones de la Fase:

Use este cuadro de diálogo para seleccionar qué acciones debería incluir la fase y el orden de las mismas. Nótese que "Música en espera" es un indicador que la apropiada fuente de música de la centralita debería utilizar siguiendo las otras acciones de la fase.

Crear un plan de cola: Inicio acciones servicios



¿Qué acciones desea cuando se atiende a quién llama por primera vez?

Para seleccionar acciones, haga clic en la entrada deseada de las Acciones disponibles, y seleccione el botón '#39'Agregar > '#39'. Para elegir todas las acciones, seleccione el botón '#39'Agregar >> Todo'#39'. Puede usar los botones Arriba/Abajo para reordenar una acción seleccionada.

Fase de inicio del servicio

Acciones disponibles:		Acciones seleccionadas:
Posición de conversación	Agregar >	Saludo planificado
TER de conversación	Agregar >> Todo	Saludo destino
Tendencia de conversación	Del <	
Música en espera	Del << Todo	

↑ ↓

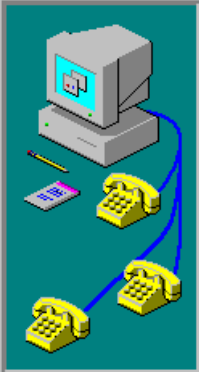
< Atrás Siguiente > Cancelar

Revisión del Plan

Este cuadro de diálogo muestra el resumen de las acciones dentro de cada fase del plan de cola.

Crear un plan de cola: Plan de revisión

Este es el plan que ha creado. Puede seleccionar el botón "Atrás" si desea realizar cambios.



Example

Begin Service after 10s. Repetir Servicio cada 30s. Finalizar servicio en 100s.

Saludo planificado Saludo destino		
--------------------------------------	--	--

≤ Atrás **Siguiente >** Cancelar

Terminar Asistente

Este cuadro de diálogo marca el final del asistente del Plan de cola. Si es deseado puede iniciar entonces el asistente de la Asociación de cola (véase "El Asistente de Asociación de Cola" en la página 20).

Crear un plan de cola: Terminar

Puede guardar este plan seleccionando el botón Terminar o pulsar el botón Atrás si desea realizar cualquier cambio de última hora. Puede pulsar el botón cancelar para abandonar este plan.

Para que los llamantes sean atendidos por este plan, es necesario que sea asociado con una o más colas. Si desea ejecutar el asistente de asociación de cola una vez que haya finalizado, marque la casilla siguiente

☒ Ejecute el Asistente para asociación de cola cuando haya acabado

≤ Atrás **Terminar** Cancelar

Edición de un Plan

Añadiendo Acciones

En la Barra de herramientas de Acciones de cola



() puede hacer clic y arrastrar una acción a una fase en el Plan de cola. Si la acción no se encuentra aún presente entonces esto añade la nueva acción.

Si la Barra de herramientas de Acciones no es visible, entonces haga clic en  o en la barra de menú seleccione **V**er y a continuación **B**arra de herramientas de las Acciones de cola.

Moviendo Acciones

El Administrador de colas le permite hacer clic y arrastrar acciones dentro de la fase. Puede utilizar este método para cambiar el orden de éstas dentro de la fase.

También puede hacer clic y arrastrar acciones de una fase a otra. Si realiza esto debe comprobar que cualquier saludo asociado es apropiado para la nueva fase.

Ejecución del Asistente de Modificación del Plan

Puede volver a iniciar el asistente del Plan de cola para configurar algunas opciones del plan. En este caso el asistente comienza en el punto después de haber configurado el nombre del Plan de cola (véase *"Duración de Fase y Acciones" en la página 12*).

Para ejecutar de nuevo el Asistente de cola:

1. Haga clic en el Plan de cola para destacarlo. Haga clic en el plan utilizando el botón derecho del ratón y seleccione **M**odificar Plan o en la barra de menú seleccione **P**lanes de cola y a continuación **M**odificar Plan.

Utilización de Intervenir

Algunas veces puede que desee que una fase de un Plan de cola sea completada una vez que haya comenzado, aun cuando el destino de la persona que llama haya quedado libre para contestar la llamada. Cada fase tiene una opción Cut-In que indica si debe ser completada.

Para cambiar el estado intervenir de una fase:

1. Haga clic en la fase dentro del Plan de cola para destacarla. Haga clic utilizando el botón derecho del ratón y seleccione **I**ntervenir o en la barra de menú seleccione **V**er y a continuación **I**ntervenir.
2. Una marca de verificación próxima a **I**ntervenir indica que la persona que llama puede ser respondida durante esa fase del Plan de cola.

Reencaminar Llamadas de Espera a Otros Servicios

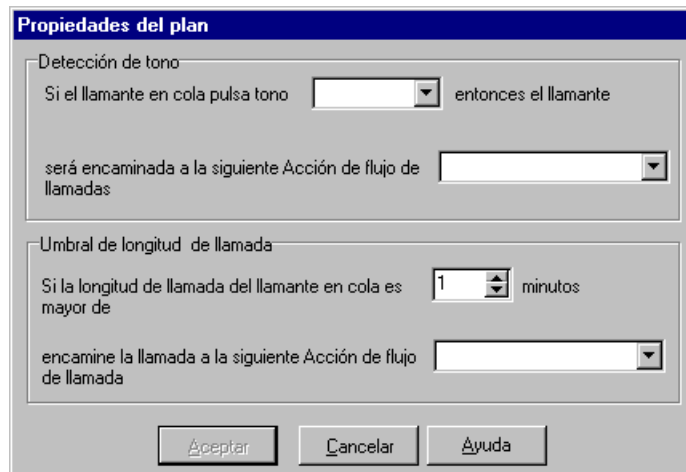
Cada Plan de cola puede cambiar en varias etapas cómo son tratadas las llamadas adicionales a la cola. Esto puede ser necesario si el número de las llamadas puestas en cola empieza a aumentar.

En los casos a continuación, la persona que llama es reencaminada a una acción específica en el Plan de Acción del Administrador de Flujo de Llamadas.

- **Si el TER inicial es demasiado largo:**
véase "Propiedades del Plan" en la página 15.
- **Si la persona que llama pulsa una tecla seleccionada de tono:**
véase "Propiedades del Plan" en la página 15.
- **Si el TER excede los x minutos:**
véase "Propiedades de la Acción TER " en la página 16.
- **Si la posición en la cola de las llamadas sobrepasa y:**
véase " Propiedades de Posición de Conversación" en la página 17.

Propiedades del Plan

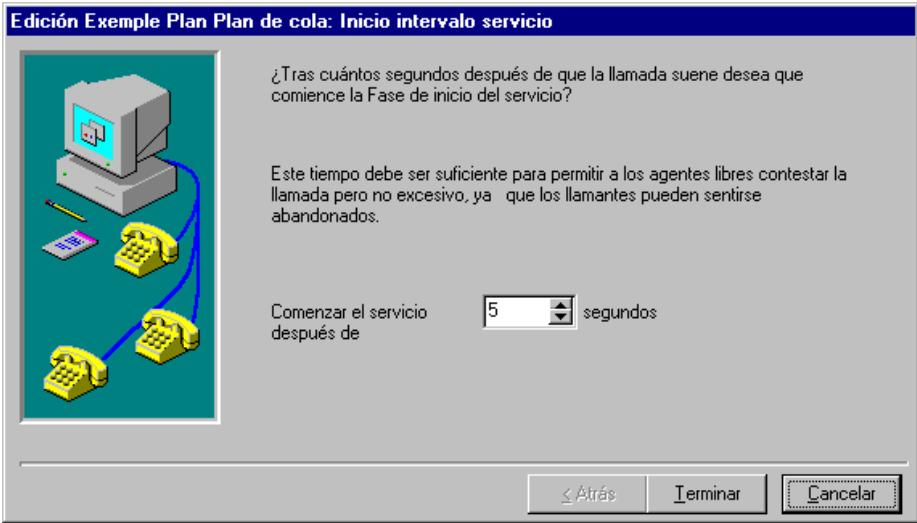
Destacando el Plan de cola (☐  Ejemplo), haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón y a continuación seleccionando **Propiedades** aparecen en pantalla las propiedades del plan. Puede destacar alternatively el plan y seleccionar después **Ver | Propiedades**.



- **Detección de Tono:**
Esta opción permite a las personas que llaman abandonar la cola si pulsan una tecla DTMF particular. La tecla que debe pulsarse necesita ser establecida como parte del Saludo del Plan (Plan Greeting) dentro de una de las fases.
- **Umbral de Longitud de Llamada:**
Esta opción desvía nuevas llamadas si el TER inicial excede el límite establecido. Sólo se aplica cuando la persona que llama se une a la cola por primera vez. Para desviar llamadas que ya se encuentran en una cola si su TER llega a ser muy elevado, necesita añadir y editar una Acción (véase "Propiedades de la Acción TER" en la página 16).

Alteración de la duración de las fases

Haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón en una fase dentro del Plan de cola, aparece en pantalla el parámetro de demora de dicha fase. Puede destacar alternativamente la fase y a continuación **Ver | Propiedades**.



Edición Exemple Plan Plan de cola: Inicio intervalo servicio

¿Tras cuántos segundos después de que la llamada suene desea que comience la Fase de inicio del servicio?

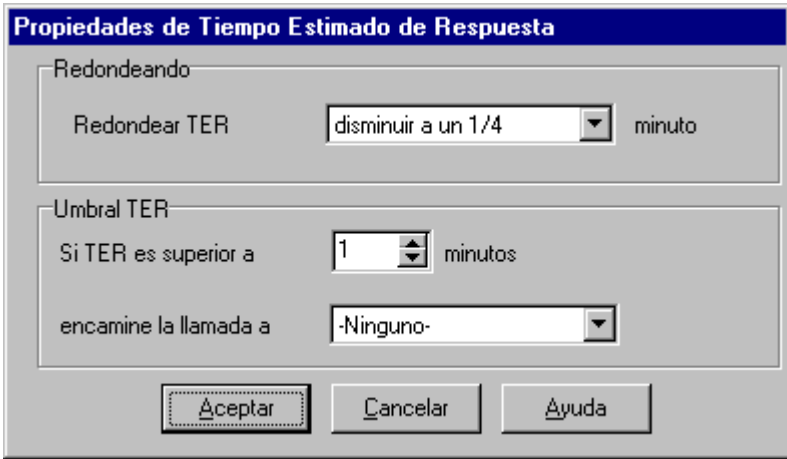
Este tiempo debe ser suficiente para permitir a los agentes libres contestar la llamada pero no excesivo, ya que los llamantes pueden sentirse abandonados.

Comenzar el servicio después de segundos

< Atrás Terminar Cancelar

Propiedades de la Acción TER

Destacando una acción TER (🕒 TER de conversación), haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón y a continuación seleccionando **Propiedades**, aparecen en pantalla las propiedades de la acción. Puede destacar alternativamente la acción y después seleccionar **Ver | Propiedades**.



Propiedades de Tiempo Estimado de Respuesta

Redondeando

Redondear TER minuto

Umbral TER

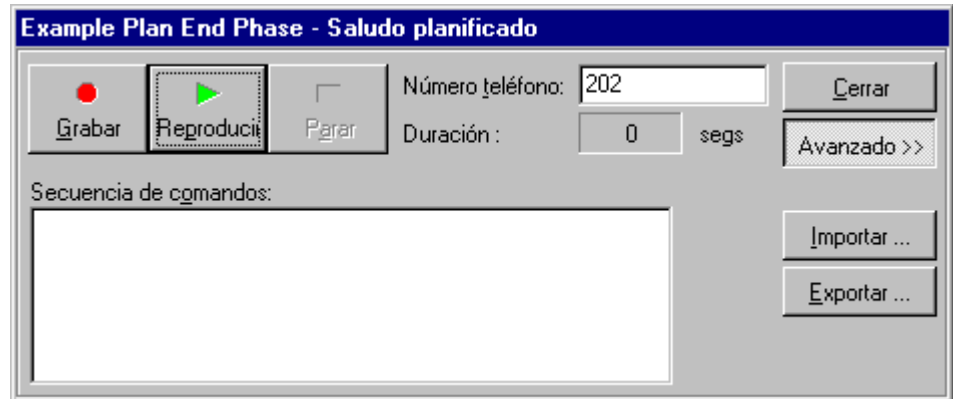
Si TER es superior a minutos

encamine la llamada a

Aceptar Cancelar Ayuda

Grabación de un Saludo de Plan (Plan Greeting)

Haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón en una acción de Saludo de Plan ( Saludo planificado) aparece en pantalla el menú para reproducir y grabar ese Saludo de Plan.

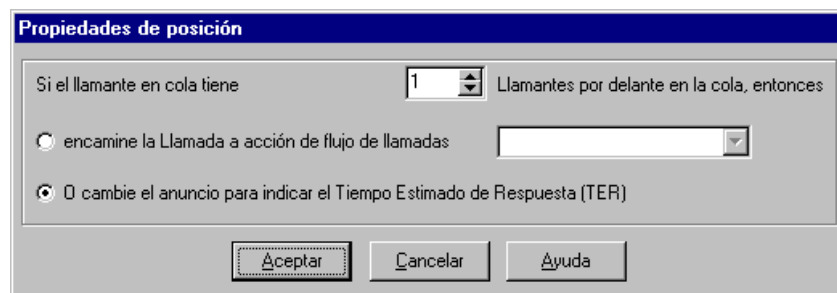


Use el botón **Avanzado>>** para mostrar/esconder opciones extras tales como un guión de texto y controles de importar/exportar. Estos permiten la importación de varios tipos de archivos de sonido incluyendo archivos de voz wave (onda) y FirstChoice.

Propiedades de Posición de Conversación

Destacando una acción de Posición de conversación ( Posición de conversación), haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón y a continuación seleccionando **Propiedades**, aparecen en pantalla las propiedades de la acción. Puede destacar alternativamente la acción y después seleccionar **Ver** | **Propiedades**.

La posición de la persona que llama en la cola puede desplazarse hacia atrás. La centralita INDeX permite el uso de parámetros prioritarios con líneas y terminales. Forzando a una llamada a escuchar una fase (véase *"Utilización de Intervenir" en la página 14*) también puede hacer que se desplace la posición de la llamada ocasionalmente. Las Propiedades de posición permiten a las opciones de las personas que llaman cambiar si su posición en una cola es demasiado elevada (o empieza a ser demasiado elevada).



Grabación de Saludos de Destino

Destacando una acción de Saludo de destino ( Saludo de destino), haciendo clic utilizando el botón derecho del ratón y después seleccionando **Propiedades**, aparece en pantalla un menú para seleccionar y grabar Saludos de destino (véase *"Grabación de Saludos de Destino" en la página 23*). Puede destacar alternativamente la acción y a continuación seleccionar **Ver** | **Propiedades**.

Asociación de un Plan y Destinos

Véase "Asociación de un Plan y un Destino" en la página 19.

Duplicación de un Plan

La duplicación es un método rápido para crear un plan nuevo basado en un plan ya existente. Copia el plan completo excepto los mensajes de saludo del plan (plan greeting).

Para duplicar un Plan de cola:

1. Resalte el Plan de cola (Ejemplo), haga clic utilizando el botón derecho del ratón y a continuación seleccione **Duplicar Plan....** Puede destacar la acción alternativamente y después seleccionar **Planes de cola | Duplicar Plan....**
2. Los diálogos de **Duplicar Plan** le permite introducir un nombre para el nuevo Plan de cola. Seleccione **Finalizar** para duplicar el plan (de otro modo seleccione **Cancelar**).



Eliminación de un Plan

Para eliminar un Plan de cola:

Utilice cualquiera de los siguientes métodos

- Resalte el Plan de cola (Ejemplo) y luego haga clic en .
- Resalte el Plan de cola, haga clic utilizando el botón derecho del ratón y seleccione **Delete (Eliminar)**.
- Resalte el Plan de cola y a continuación seleccione **Queue Plans (Planes de cola) | Delete Plan**.

Destinos del Plan de Cola

Cambio de los Destinos en Pantalla

La lista de destinos puede ser alterada para mostrar diferentes tipos de destino. También puede ser actualizada para mostrar cualquier grupo nuevo o número del directorio de extensión añadidos a la centralita INDeX.

Para cambiar los destinos mostrados en pantalla:

1. Seleccione **A**sociaciones.
2. Seleccione en **Mostrar Todos los Destinos**, **Mostrar Destinos Asociados** o **Mostrar Destinos No Asociados**.

Para actualizar la lista de destinos:

1. Haga clic en  o seleccione **A**sociaciones y después **A**ctualizar **D**estinos.

Asociación de un Plan y un Destino

El Administrador de colas proporciona dos métodos para la asociación de Planes de cola y Destinos.

Asociar utilizando arrastrar y dejar caer:

1. Compruebe que el Plan de cola y de Destino requeridos están actualmente en pantalla.
2. Haga clic y arrastre el Plan de cola hasta que esté encima del Destino, a continuación libere el cursor. Aparecerá un diálogo para confirmar si está seguro.
3. Si continúa, el Administrador de colas muestra un menú que le permite introducir un comentario en caso necesario (de otra manera seleccione **C**ancelar) para proseguir sin introducir un comentario).
4. Cuando haya terminado seleccione **O**K para realizar la asociación (de otro modo seleccione **C**ancelar).

Para utilizar el Asistente de Asociación de un Plan:

1. Haga clic en  o seleccione **A**sociaciones | **N**ueva Asociación en la barra de menú.
 - Resalte alternativamente el Plan de cola ( Ejemplo), luego haga clic utilizando el botón derecho del ratón y seleccione **N**ueva Asociación.
2. Las acciones de arriba inician el Asistente de Asociación de un Plan (véase "El Asistente de Asociación de Cola" en la página 20).

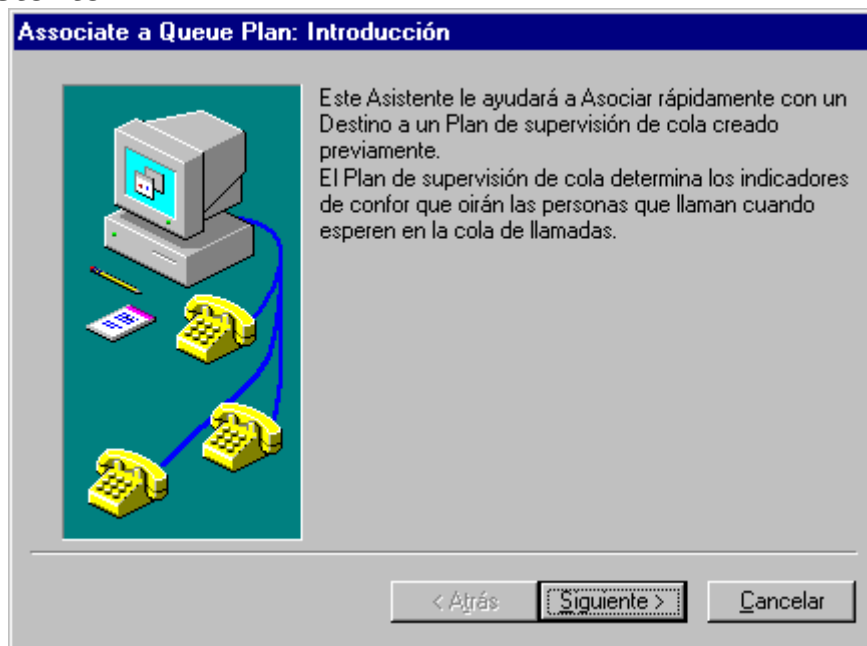
El Asistente de Asociación de Cola

Este asistente le guía a través de un proceso de asociar destinos con un Plan de cola.

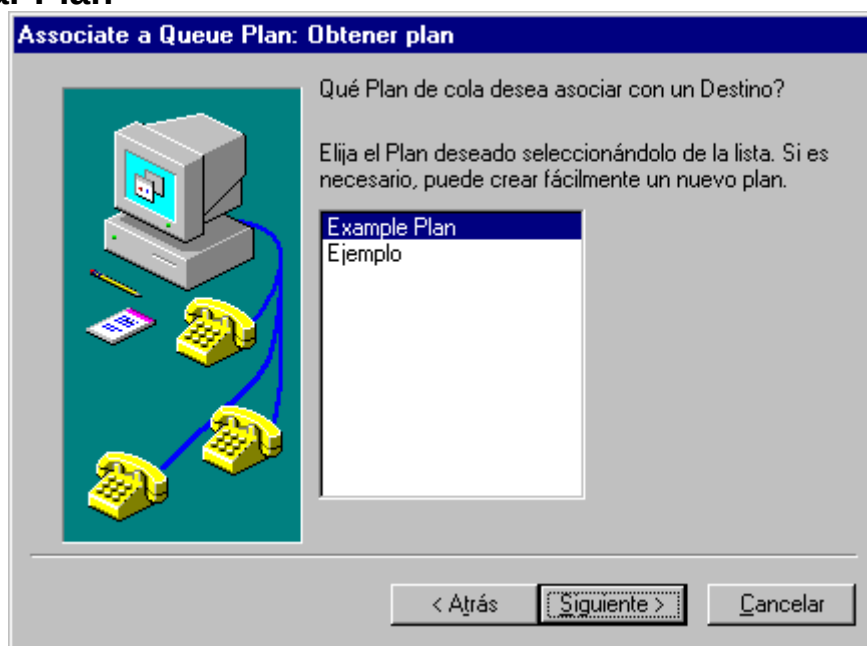
Para utilizar el asistente de Asociación de Cola:

1. Haga clic en  o seleccione **A**sociaciones | **N**ueva Asociación en la barra de menú.
 - Resalte alternativamente el Plan de cola (  Ejemplo), a continuación haga clic utilizando el botón derecho del ratón y seleccione **N**ueva Asociación.

Iniciar Asistente



Seleccionar Plan



Seleccionar Tipo de Destino

Associate a Queue Plan: Seleccionar tipo de destino

Qué tipo de Destino desea asociar con el Plan?

Puede elegir de una lista de Destinos que todavía NO han sido asociados. O, puede cambiar una configuración ANTERIOR seleccionándola de los destinos previamente asociados.

Lista de destinos

☒ No asociado con un plan

☐ Asociado previamente con un plan

< Atrás **Siguiente >** Cancelar

Obtener Destino

Associate a Queue Plan: Obtener destino

Qué Destino desea seleccionar?

Seleccione el Destino con el ratón, y pulse el botón Siguiente.

Destino	Nombre	Plan de colas	Comentario
0	OPERATOR		
10	Tous		
99	Groupes		
111	Messagerie		
200			
201			
202			
500	TestGrp		
545	AgentAssist		
900			
901			

< Atrás **Siguiente >** Cancelar

Presentación Preliminar del Saludo de Destino

Associate a Queue Plan: Presentación preliminar

Puede reproducir un saludo de Destino si hay alguno grabado.
Pulsando Grabar se grabará el saludo de Destino, eliminando la grabación anterior, si es que existe.

Destino 0

Editing file: Dn0.spk

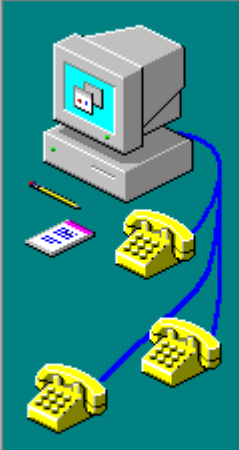
Número teléfono:

Duración: segs

Secuencia de comandos:

Finalizar

Associate a Queue Plan: Finalizar



Crear Asociación entre Plan

y Destino (Número de listín o Grupo)

con el siguiente comentario:

El comentario debe clarificar la naturaleza

Eliminar una Asociación

Puede eliminar la asociación del Plan de cola de un Destino. Nótese que esto significa que las llamadas puestas en cola para ese Destino no recibirán más ningún mensaje de cola.

Para eliminar una asociación del Plan de cola:

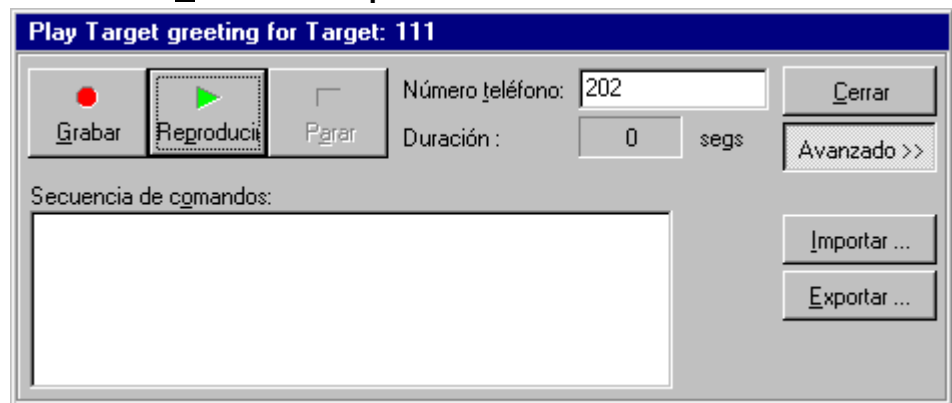
1. Resalte el Destino y después seleccione **Asociaciones | **E**liminar asociación** en la barra de menú.
2. Confirme si quiere eliminar la asociación del Plan de cola para ese Destino.

Grabación de Saludos de Destino

El Administrador de colas proporciona dos métodos diferentes para grabar saludos de destino.

Selección de un Destino del Directorio de Destinos

1. Haga clic utilizando el botón derecho del ratón en el Destino y seleccione **Presentación preliminar del Saludo de Destino**.



2. Use el diálogo para reproducir y grabar el saludo de destino.

Selección de Destinos a través del Plan de cola

1. Haga clic utilizando el botón derecho del ratón en una acción de Saludo de Destino ( Saludo de destino) para mostrar en pantalla una lista de destinos asociados con el Plan de cola.

Assign Target greeting to Example Plan : Obtener destino

Qué Destino desea seleccionar?

Seleccione el Destino con el ratón, y pulse el botón Siguiente.

Destino	Nombre	Plan de colas	Comentario
111	Messagerie	Example Plan	

< Atrás **Siguiente >** Cancelar

2. Seleccione un Destino y después **Next >(Siguiente)**.

Assign Target greeting to Example Plan : Presentación preliminar

Puede reproducir un saludo de Destino si hay alguno grabado.
Pulsando Grabar se grabará el saludo de Destino, eliminando la grabación anterior, si es que existe.

Destino 111

Editing file: Dn111.spk

Grabar Reproducir Parar

Número teléfono: 202

Duración: 0 segs

Secuencia de comandos:

Importar ...

Exportar ...

< Atrás **Finalizar** Cancelar

3. Reproduzca y si es necesario vuelva a grabar el saludo. Cuando lo haya completado seleccione **Finalizar** o **<Atrás** para seleccionar otro destino.

Comprobación de los Planes

Presentación Preliminar de un Plan

La Presentación preliminar pasa por las acciones dentro del Plan de cola en una secuencia simple, esto es, sin aplicar duraciones simuladas (*para aplicar duraciones véase "Simulación de un Plan" en la página 26*).

La extensión en la que las acciones son reproducidas es configurada a través de **Instalar | Número de Teléfono...**

1. Resalte el Plan de cola ( Ejemplo) y a continuación haga clic  (o seleccione **Ver | Presentación preliminar**).

Presentación preliminar Example Plan Plan de colas: Obtener saludo de ...

Seleccione un Destino para usar en la presentación preliminar. Si ha grabado un saludo de Destino, será parte de la presentación preliminar.

Si no ha asociado el Plan con un Destino, la siguiente lista estará vacía y la presentación preliminar ignorará la acción de cola de Saludo de destino.

Destino	Nombre	Plan de colas	Comentario
111	Messagerie	Example Plan	

< Atrás **Siguiente >** Cancelar

2. Seleccione un Destino en la Presentación preliminar y después seleccione **Siguiente >**.

Presentación preliminar Example Plan Plan de colas: Revisión del plan

Puede oír las indicaciones que ha grabado para este plan pulsando el botón 'Presentación preliminar'.

Presentación preliminar

Example Plan

Begin Service after 5s.	Repeat Service every 30s.	End Service within 60s.
Saludo de destino Saludo planificado Posición de conversación Música en espera	Saludo planificado Tendencia de conversació Música en espera	Saludo planificado ETA de conversación Música en espera

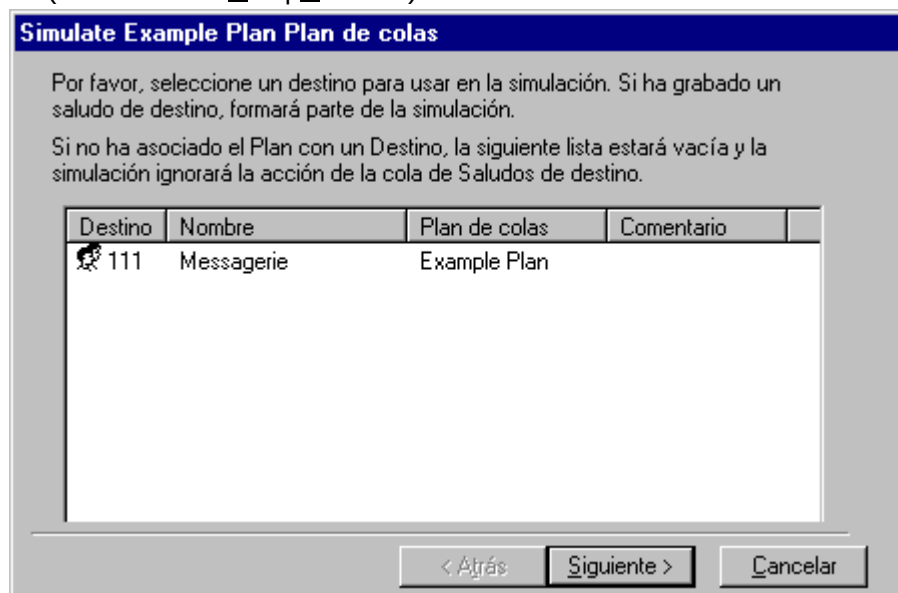
< Atrás Finalizar Cancelar

3. Haga clic en **Presentación preliminar** para oír las acciones en secuencia.
4. Cuando haya terminado, seleccione **Finalizar**.

Simulación de un Plan

La simulación de un Plan de cola le permite introducir factores tales como número de agentes, llamadas recibidas y promedio del tiempo de respuesta de llamada. Estos le permiten oír las acciones del Plan de cola con duraciones reales e información (p.ej. el TER y los valores de posición). La extensión en la que las acciones son reproducidas es configurada a través de **Instalar | Número de Teléfono....**

1. Resalte el Plan de cola ( Ejemplo) y a continuación haga clic en  (o seleccione **Ver | Simular**).



Simulate Example Plan Plan de colas

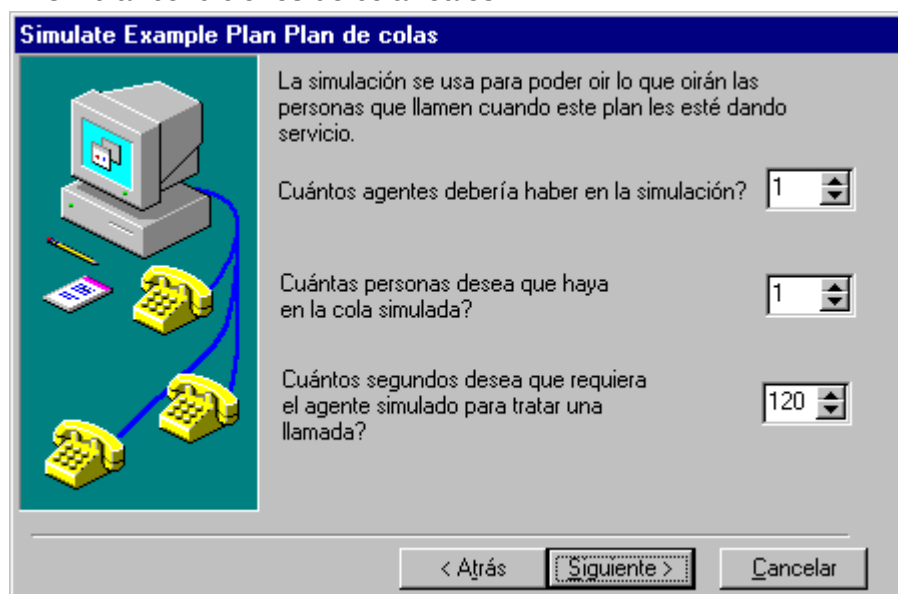
Por favor, seleccione un destino para usar en la simulación. Si ha grabado un saludo de destino, formará parte de la simulación.

Si no ha asociado el Plan con un Destino, la siguiente lista estará vacía y la simulación ignorará la acción de la cola de Saludos de destino.

Destino	Nombre	Plan de colas	Comentario
111	Messagerie	Example Plan	

< Atrás Siguiete > Cancelar

2. Seleccione un Destino en la simulación y después seleccione **Siguiete>**.
3. Use la siguiente secuencia de menús para especificar algunos parámetros para la simulación. Intente configurar valores reales para simular condiciones de cola reales.



Simulate Example Plan Plan de colas

La simulación se usa para poder oír lo que oirán las personas que llamen cuando este plan les esté dando servicio.

Cuántos agentes debería haber en la simulación? 1

Cuántas personas desea que haya en la cola simulada? 1

Cuántos segundos desea que requiera el agente simulado para tratar una llamada? 120

< Atrás Siguiete > Cancelar

4. Una vez que los valores se hayan configurado seleccione **Siguiete>**.

Simulate Example Plan Plan de colas

Puede oír las indicaciones que ha grabado para este plan usando las temporizaciones de Fase pulsando el botón 'Simular'.

Example Plan

Begin Service after 5s.	Repeat Service every 30s.	End Service within 60s.
Saludo de destino Saludo planificado Posición de conversación Música en espera	Saludo planificado Tendencia de conversació Música en espera	Saludo planificado ETA de conversación Música en espera

5. Seleccione **S**imular para iniciar la simulación del Plan de cola.
6. Cuando haya terminado seleccione **F**inalizar).

Esta página está intencionalmente en blanco.

Índice

- A**
 - Action
 - ETA 15, 16
 - Actions
 - Adding 14
 - Moving 14
 - Plan Greeting 17
 - Speak Position 15, 17
 - Adding actions 14
 - Advanced search 10
 - Associate
 - Plan 18, 19
 - Target 18, 19
 - Associate Plan
 - Wizard 20
 - Association
 - Delete 23
- C**
 - Call Length Treshold 15
 - Clone Plan 18
 - Close client 10
 - Cut-In 14
- D**
 - Delete
 - Association 23
- Queue Plan 18
 - Domains 10
- E**
 - ETA 15, 16
 - Exit 10
- F**
 - File
 - Exit 10
 - Server connection 10
 - Find Server 10
- I**
 - If callers presses tone 15
- M**
 - Modify Plan Wizard 14
 - Moving actions 14
- N**
 - New Association 18, 19
- O**
 - Overflow 15
- P**
 - Phase 16
 - Cut-In 14
 - Plan
 - Associate 18, 19
- Clone 18
 - Delete 18
 - Properties 15
 - Queue Plan 18
 - Simulate 26
 - Plan Greeting 17
 - Press tone 15
 - Properties
 - ETA 15, 16
 - Plan Greeting 17
 - Speak Position 15, 17
- Q**
 - Queue Plan
 - Associate 18, 19
 - Clone 18
 - Properties 15
 - Simulate 26
- R**
 - Record
 - Plan Greeting 17
 - Rerouting callers 15
 - Round ETA 15, 16
 - Route to Call Flow Action 15, 16, 17
- S**
 - Search for server 10
 - Select server 10
 - Server
 - Advanced 10
 - Find 10
 - Show All Targets 19
 - Show Associated Targets 19
 - Show Targets Not Associated 19
 - Simulate 26
 - Speak Position
 - Properties 15, 17
 - Stop client 10
- T**
 - Target
 - Associate 18, 19
 - Target Greeting
 - Record 23
 - Tone press 15
- W**
 - Wizard
 - Modify Plan 14
 - Queue Association 20
 - Workgroups 10

Las cifras de rendimiento y los datos citados en el presente documento son típicos, y deberán ser confirmados especialmente, por escrito, por Lucent Technologies, antes de que sean de aplicación a cualquier pedido o contrato particular. La compañía se reserva el derecho de alterar, o modificar, las especificaciones detalladas a su entera discreción. La publicación de la información en el presente documento no implica libertad de la patente, u otros derechos de protección de Lucent Technologies, u otros.

Todas las marcas son reconocidas. SDX e INDeX son marcas registradas de Lucent Technologies.

©Lucent Technologies 1999.



Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire AL7 1LZ
Inglaterra
Tel: +44 (0) 1707 392200
Fax: +44 (0) 1707 376933
Email: contact@sdxplc.com
Web: <http://www.sdxplc.com>